



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. Propósito

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones del ITC y también con las partes interesadas en relación a los aspectos ambientales y del SGA.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa que tenga relación a los aspectos ambientales del ITC.

3. Políticas de operación

3.1 El Departamento de Comunicación y Difusión es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa del SGA y el diseño de la presentación de la información.

3.2 Los principales temas de comunicación INTERNA del SGA se basarán principalmente en la Política Ambiental, aspectos ambientales, requisitos legales aplicables, objetivos y metas ambientales establecidos.

3.3 Los principales temas de comunicación EXTERNA del SGA se basarán principalmente en la Política Ambiental, Lista de aspectos ambientales, objetivos y metas ambientales.

3.4 Los responsables de los procesos y/o procedimientos solicitarán al Departamento de Comunicación y Difusión las necesidades de difundir la comunicación interna y/o externa la cual deberá ir validada por el Coordinador del Sistema de Gestión, para el caso de la comunicación interna, la información debe incluir; vigencia, responsable de la emisión y responsable del retiro de la misma.

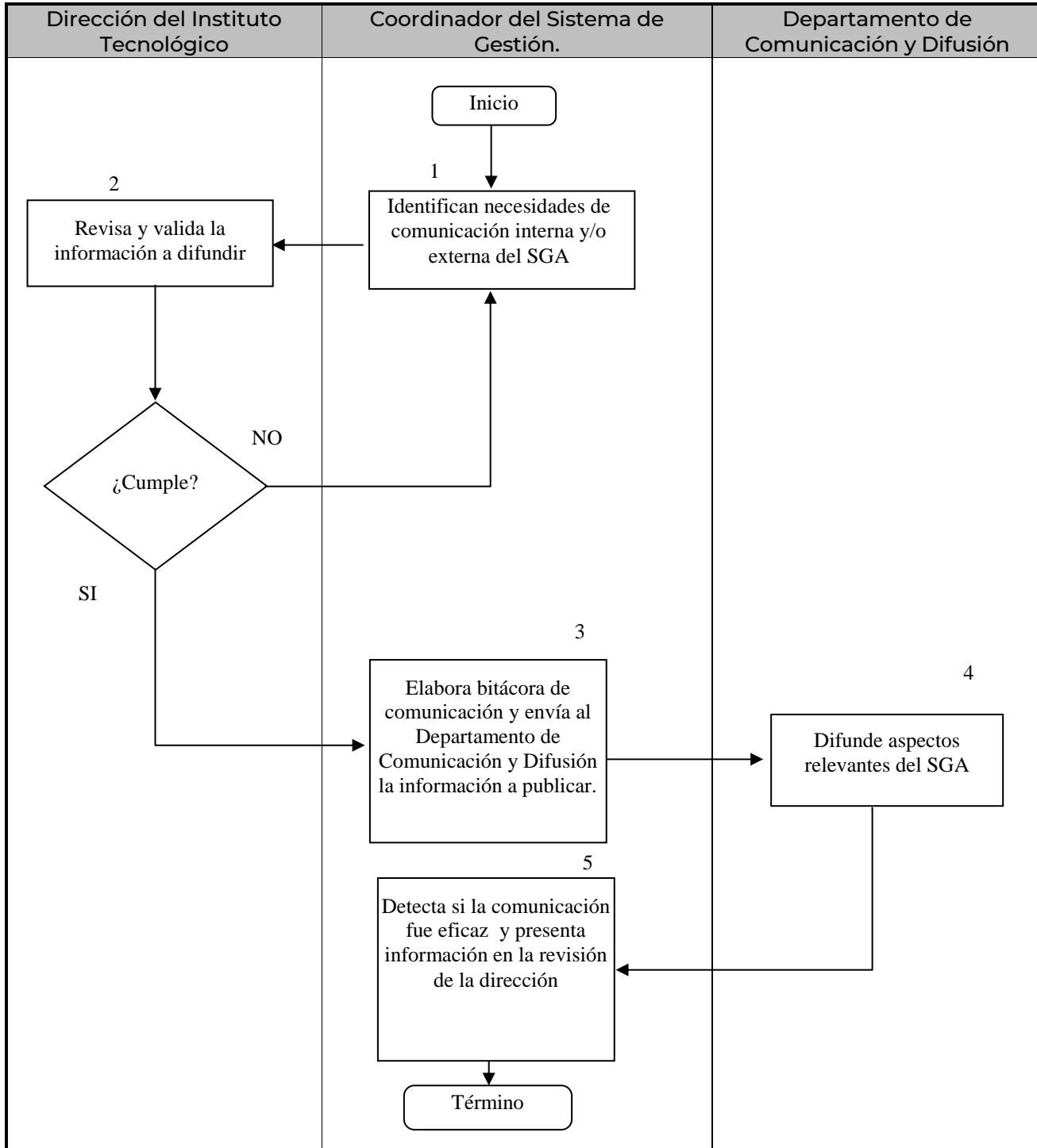
3.5 Los medios de comunicación pueden ser a través de la Página Web, correos electrónicos, prensa, radio y/o TV, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, y los mencionados en la Política de Comunicación, su elección dependerá del material a difundir.

REALIZO	AUTORIZO
ING. VÍCTOR HUGO ANTONIO LÓPEZ	M.C. PORFIRIO ROBERTO NAJERA MEDINA
COORDINADORA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	<b>DIRECTOR</b>



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

4. Diagrama del procedimiento



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

5. Descripción del procedimiento

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Identifican necesidades de comunicación y/o información interna y/o externa del SGA.	<p>1.1 El personal que realiza actividades relacionadas con los aspectos ambientales significativos, dueños de procesos y/o procedimientos determina la información que debe darse a conocer interna o externamente y los medios de difusión y comunicación a utilizar.</p> <p>1.2 Lo hace llegar a la Coordinación del Sistema de Gestión para la elaboración del programa de comunicación, o en su caso para su publicación inmediata.</p>	Dirección.
2. Revisa y valida la información a difundir.	<p>2.1 Recibe las necesidades de difusión de las diferentes áreas</p> <p>2.2 El Coordinador del Sistema de Gestión revisa y valida que la información a publicar sea acorde a la Política del Sistema de Gestión del ITC.</p> <p>Si es que no cumple, informa al área solicitante y regresar al punto 1.</p> <p>Si cumple, informa al área solicitante y envía al departamento de comunicación para su difusión, continua al punto 3</p>	Coordinación del Sistema de Gestión.
3. Elabora bitácora de comunicación	<p>3.1 Se envía al Departamento de Comunicación y Difusión a través de oficio la información que se comunicará interna o externamente.</p> <p>3.2 Registra en la bitácora de comunicación los aspectos relevantes que serán difundidos y comunicados.</p>	Coordinación del Sistema de Gestión.
4. Difunde aspectos relevantes del SGA	<p>4.1 Recibe del Coordinación del SGA mediante oficio la información validada para difusión y comunicación.</p> <p>4.2 Difunde y comunica la información conforme al requerimiento del punto 1 de este procedimiento.</p>	Departamento de Comunicación y Difusión
5. Verifica eficacia de difusión y comunicación	<p>5.1 En el registro verifica si la comunicación ha sido eficaz. Esta verificación se realizará 10 días hábiles después de haber hecho la difusión.</p> <p>5.2 Conforme a la información recibida y analizada, incorpora la información requerida para la revisión por la dirección del SGA y detectar posibles mejoras.</p>	Coordinación del Sistema de Gestión.





PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

	5.3 Presenta en la revisión por la dirección del SGA para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.	
--	---	--

6. Glosario

**Comunicación Interna:** Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que solo se comunican al interior del ITC.

**Comunicación Externa:** Son todas aquellas publicaciones de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que se comunican al exterior del ITC en los diferentes Canales de Comunicación.

**Comunidad Tecnológica:** Es el conjunto del Personal y estudiantes de ITC.

**Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental del ITC.

**Canales de Comunicación:**

Reuniones en grupo

La reunión surge cuando se convoca a dos o más personas para comunicar, debatir, tomar decisiones y/o acuerdos sobre cualquier aspecto ambiental del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) teniendo como evidencia de la misma una minuta de acuerdos y/o resultados.

Publicaciones internas

Es toda aquella información que se publica y difunde para información exclusiva de la comunidad tecnológica. Los boletines son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional.

Circulares internas

La circular interna, entendida como un escrito o memorando en que la alta dirección comunica algo a todos los integrantes o a una parte de la institución, es unidireccional.

Vitrina o tablero de anuncios

Son lugares de visualización y lectura de información facilitada por la alta dirección. Se distribuyen estratégicamente ubicados para colocar información variada, en los que se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

Cartel o manta

Son elementos gráficos de información, sobre algo concreto, más o menos puntual, dotados de diseño para atraer la atención de personal y usuarios, hacia el mensaje y la información. La comunicación es unilateral y descendente.

Videos

Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios. La información puede ser generada sobre la naturaleza o las actividades



Libramiento Cuautla – Oaxaca S/N, Col. Juan Morales, C.P. 62826, Yecapixtla, Morelos.  
Tels. (735) 122-22-42, (735) 35-3-64-96 Contacto: [calidad@cuautla.tecnm.mx](mailto:calidad@cuautla.tecnm.mx) [cuautla.tecnm.mx](http://cuautla.tecnm.mx)





PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

del SGA.

Encuestas

Es un elemento de comunicación unidireccional, pero ascendente. Permite recabar la opinión de los empleados o usuarios sobre algunos aspectos de la gestión, de sus actividades o procesos e igualmente recibir sugerencias sobre éstos.

Correo electrónico

Forma de comunicación virtual, donde la información se realiza de manera personal, permitiendo una comunicación bidireccional, donde el inconveniente es que puede ser tardada. Puede ser utilizado como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, el *e-mail* permite una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios.

Página web o internet

Tecnología de alcance mundial de comunicación virtual por medio redes interconectadas; al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceder a contenidos informativos acerca del SGA, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

Intranet

Tecnología de internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información mediante una red privada; Es una opción más de la comunicación entre las partes involucradas, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realizan de una forma más rápida y eficiente.

Medios de comunicación masiva:

La radio, la televisión, los periódicos, revistas, anuncios espectaculares y boletines son aprovechados como cauce de comunicación masiva de la información, derivada de la gestión, que se interese transmitir. Son vehículos unidireccionales.

9. Anexos

9.1. Anexo 1 Bitácora de Comunicación Interna y/o Externa

REALIZO	AUTORIZO
ING. VÍCTOR HUGO ANTONIO LÓPEZ	M.C. PORFIRIO ROBERTO NAJERA MEDINA
COORDINADORA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	<b>DIRECTOR</b>

